

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K-24 Caruban disimpulkan bahwa hasil persepsi tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu tingkat kepuasan terbesar pada dimensi bukti fisik 69,25%, dimensi empati 68%, dimensi jaminan 65% dengan klasifikasi puas, dimensi daya tanggap 50%, dan dimensi kehandalan 49,67% dengan klasifikasi cukup puas.

B. SARAN

1. Saran yang perlu diperhatikan bagi apotek yaitu:
 - a) Ditingkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai obat bagi karyawan.
 - b) Menambah jumlah pegawai, agar pada waktu pelayanan pasien tidak perlu menunggu lama dan lebih melengkapi stok obat.
 - c) Memperhatikan kualitas yang sudah baik dan tetap mempertahankannya dan memperbaiki serta meningkatkan aspek yang masih kurang meliputi pengetahuan dan kemampuan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan pasien, cepat tanggap dan mampu menangani keluhan pasien, kelengkapan dan kewajaran harga obat, kecepatan dalam pemberian pelayanan obat, dan kelengkapan dan ketersediaan obat.

2. Saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengkaji lebih banyak mengenai referensi atau sumber yang terkait mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat tanpa resep agar hasil penelitiannya lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief, M. 1995. *Manajemen Farmasi*. Gadjah Mada University. Press, Yogyakarta.
- Anief, M. 1997. *Ilmu Meracik Obat*, 1017. Gadjah Mada University.Press, Yogyakarta.
- Anief, M. 2000.*Manajemen Pemasaran di Bidang Farmasi*, Gadjah Mada University.Press, Yogyakarta.
- Arifiyanti, A dan Djamaludin, R. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, volume 3(1).
- Bahem, N. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat tanpa Resep di Apotek Nur Farma. *Skripsi*. Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Bupu, M. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Pukesmas Oeipoi Kota Kupang. *Karya Tulis Ilmiah*. Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang. Kupang.
- Depkes RI. 2004. *Praktek Kedokteran*.Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29. Jakarta.
- Depkes RI. 2004. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/MENKES/SK/IX/2004. Jakarta.
- Fatmawaty.2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanana Kota Gorontalo.*Skripsi*.Program Studi Managemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.Gorontalo.
- Harijanto, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dungus Madiun. *Skripsi*.Program Studi Ilmu kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.Madiun.
- Hidayana, V dan Susilawati, M. 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosoka Solok. *Jurnal Ilmiah Csientia*, volume 6.
- Ifmaily.2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang Di Instalasi Farmasi RSI.Ibnu Sin-YARSI. *Tesis*.Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

- Kemenkes RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2017. *Apotek*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi :8*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan K. L. Keller. 2007. *Managemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta.
- Lewis dan Booms. 2005. *Service, Quality & Sactisfaction. Edisi ke 3*. Fandy dan Chandra, G. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mandey dan Silvy. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Perilaku Ekstra Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bersalin Di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Aplikasi Managemen*. volume 8(2).
- Nasto, K. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas pelayanan Pada Apotek Optima Di Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Managemen Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Nurulita, N. dan Siswanto. 2003. Pola Pengobatan Sendiri di Kecamatan Keboran Kabupaten Banyumas. *Jurnal Pharmacy*, volume 1(2): 51-56.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu layanan kesehatan: Dasar-Dasar Perngertian dan Penerapan*. Buku kedokteran. EGC. Jakarta.
- Pratiwi, S. 2011. Tingkat Kepuasan Konsumern Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kota Medan. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Purwadi, S. 2000. *Penelitian Tindakan Kelas*. Lemlit UNNES, Semarang.
- Sari, N. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Sari, R.P. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek X. *Karya Tulis Ilmiah*. Jurusan Farmasi Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. Banjarmasin.

- Sedarmayanti dan Hidayat, S. 2011. *Metodologi Penelitian*. Mandar maju. Bandung.
- Sinala, S., Hianydan Nindia. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Pukesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Karya Tulis Ilmiah*. Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makasar. Makasar.
- Styarini dan Zuliana. 2011. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Kamar Obat Pukesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo. *Skripsi*. Fakultas farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwanto, E. 1994. *Standart Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan*. Cermin Dunia Kedokteran. No.9. Jakarta.
- Supardi, S., O. D. Sampurno., dan M. Notosiswoyo. 1997. Pengaruh Penyuluhan Obat Terhadap Peningkatan Perilaku Pengobatan Sendiri Yang Sesuai Aturan. *Buletin Penelitian Kesehatan*, volume 32(4):178-185.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.Jakarta.
- Supriyono, 2009. *Cooperative Learning*.Pustaka Pelajar.Yogyakarta.
- Tjay, H. dan Rahardja 1993. *Swamedikasi (Cara-cara Mnegobati Gangguan Sehari-hari dengan Obat-obat Bebas sederhana)*, Edisi I. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Trimurthy. 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pukesmas Pandanaran Kota Semarang.*Tesis*. Fakultas Farmasi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Wibowo, A.T. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Ary Farma Karanganyar 2017. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Wijayanti, L., Sunarto dan Kuntari. 2014. Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*

- Yuningsih, Y. 2008. Evaluasi Kinerja Apotek Mitra Sehat Colomadu Karanganyar Dengan Perspektif Customer Dan Keuangan. *Skripsi*. Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Yuniar, Y. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, volume 6 (1):39-48.